YouthNet

numéro 17
publication en série

Optic'Jeune

Santé de la reproduction et VIH/SIDA

# Créer des pharmacies conviviales pour les jeunes

**Si les jeunes préfèrent se rendre dans les pharmacies pour obtenir des contraceptifs, une formation s'avère pourtant nécessaire pour conférer à celles-ci un caractère plus convivial.**

Dans le monde entier, les pharmacies représentent une source qui pourrait être utilisée davantage pour apporter aux jeunes des informations et des services en santé de la reproduction. Ceci est particulièrement vrai pour la fourniture de contraceptifs et les références vers les services de traitement des infections sexuellement transmissibles (IST). Il existe bien des programmes pilotes qui ont aidé les pharmacies à mieux répondre aux besoins des jeunes. Ces programmes cherchent à faire connaître aux jeunes ce type de services, mais ils se heurtent parfois à la résistance de la communauté. Même dans les endroits où l'on peut compter sur l'appui de toutes ces parties prenantes, il faudra assurer le niveau nécessaire d'investissements pour garantir des services de qualité adaptés aux jeunes.

## Avantages et obstacles

Les jeunes ont indiqué qu'ils préféraient se rendre dans une pharmacie pour obtenir des informations ou des méthodes contraceptives.[1] En effet, des études faites en Zambie, au Salvador, aux Etats-Unis et dans le Royaume-Uni ont fait ressortir une certaine appréhension du jeune devant un personnel de santé dans les établissements publics dont il juge l'attitude guère amicale ou le ton bien moralisateur.[2] Les jeunes sont réticents à se rendre dans les cliniques publiques car la démarche les embarrasse. De plus, ces services ne leur assurent pas le caractère confidentiel dont ils ont besoin et les heures d'ouverture ne leur sont souvent pas pratiques. En revanche, les jeunes préfèrent justement les pharmacies car on y attend moins longtemps, voire pas du tout, et on n'y trouve pas les salles d'attentes qui leur sont tellement intimidantes. En plus, les pharmacies sont souvent situées dans le quartier où ils vivent et où ils vont à l'école, le personnel est moins hautain et plus amical, il n'y a pas besoin de payer des honoraires de consultation et, en plus, c'est sous le couvert de l'anonymat.

Si les adolescents préfèrent se rendre dans une pharmacie, un grand nombre de pharmaciens n'ont pas reçu l'éducation nécessaire pour savoir expliquer le mode d'emploi des contraceptifs ou pour prodiguer un counseling en santé de la reproduction. En outre, beaucoup d'entre eux ne sont pas motivés pour assurer un tel counseling.[3] La formation palliant à de telles lacunes doit viser un groupe mobile et polyvalent, allant de professionnels hautement qualifiés, éduqués et motivés à des vendeurs ou préparateurs en pharmacie dont la formation est moins poussée. La dimension structurelle présente également des obstacles. Il n'est guère aisé pour les ministères de la Santé et d'autres organismes de contrôler et de réglementer les services de santé de la reproduction face à une aussi grande diversité des institutions dans le secteur pharmaceutique (droguistes, chimistes et boutiquiers). Qui plus est, les tensions entre la profession médicale et les pharmacies risquent également d'ériger une barrière.[4]

## Formation spéciale et image de marque : de nouveaux modèles

Connaissant les possibilités d'étendre à plus grande échelle les services de santé de la reproduction pour

*Le projet a effectivement réussi à augmenter chez les employés des pharmacies concernés la capacité de dispenser aux jeunes des services de haute qualité en santé de la reproduction.*

les jeunes par l'intermédiaire des pharmacies, le Program for Appropriate Technology in Health (PATH) a démarré un projet en 2000 au Cambodge, au Nicaragua et au Kenya. Appelé Rx Gen, le projet a collaboré avec les parties intéressées et des organisations partenaires dans chaque pays pour mettre en place des systèmes de formation à l'intention des pharmaciens et de la force de vente. Cette formation était axée sur l'information et les services en matière de méthodes contraceptives et de prise en charge des IST, dont le VIH/SIDA. PATH a mis au point un cours de formation standard, pouvant ensuite être modifié dans chaque pays. Dans des quartiers choisis, les projets ont également formé des pairs-éducateurs à informer les jeunes de l'existence de services adaptés à leur intention qu'ils reconnaîtront grâce au symbole d'identification placé dans la vitrine de la pharmacie. Par exemple, pour faire connaître leur nature conviviale, les pharmacies kenyanes dont le personnel avait reçu une formation dans le cadre du projet avaient mis un logo vert avec un « Y », qui est la première lettre du mot « Youth », signifiant « Jeunes » .

D'après une évaluation préliminaire, le projet a effectivement réussi à augmenter chez les employés des pharmacies concernées la capacité de dispenser aux jeunes des services de haute qualité en santé de la reproduction.[5] Les données confirment l'acquisition des connaissances en contraception et IST chez le personnel de ces pharmacies. La proportion des employés fournissant correctement des moyens de contraception a augmenté, passant de 0 à 30 % avant la formation à 80 % environ après la formation. Des assistants de recherche qui jouaient le rôle de « clients fictifs » en se faisant passer pour des clients dans les pharmacies ont constaté qu'après la formation, plus de la moitié du personnel visé par le projet a offert spontanément des informations sur les IST lorsque les clients demandaient des contraceptifs. L'évaluation a montré que les services étaient prodigués avec amabilité, puisque 75 % de ces clients fictifs dans les trois pays ont parlé positivement de leur visite dans les pharmacies.

Pendant les trois premières années de ce projet de six ans, environ 1.000 pharmaciens et plus de 500 individus appartenant à d'autres catégories de personnel des pharmacies homologuées auprès des ministères de la Santé dans les trois pays ont été formés par les différents projets locaux. En 2003, le projet a été étendu au Vietnam qui devenait ainsi le quatrième pays. Le projet cherche à institutionnaliser le cours de formation au Nicaragua et au Vietnam, à l'exemple du Cambodge où cela a déjà été réalisé en collaboration avec l'association des pharmaciens et une grande université qui dispense la formation pour les pharmacies. Une évaluation finale du projet sera publié lors de sa conclusion en 2005. PATH a mis au point un outil global permettant aux responsables de programmes d'autres pays de disposer du jeu complet d'outils prototypes servant à mettre sur pied des projets analogues.

## Autres leçons retenues

En 2001, un projet financé par l'Agence des Etats-Unis pour le développement international, appelé Commercial Market Strategies (CMS), démarrait une initiative pilote visant à la création d'un réseau de pharmacies conviviales pour les jeunes. De pair avec des partenaires locaux à Guanajuato, au Mexique, et San Salvador, au Salvador, le projet a formé des pharmaciens et des vendeurs pour améliorer leurs connaissances en santé de la reproduction et pour leur apprendre à fournir des services aux jeunes. En effet, par le biais de discussions dirigées de groupe et de clients fictifs, des études de faisabilité avaient mis en relief le besoin d'une telle formation.[6] Le projet a organisé une campagne d'information, d'éducation et de communication (IEC) pour sensibiliser les jeunes sexuellement actifs à l'existence de ces pharmacies conviviales. La campagne s'est servie d'un logo créé par les jeunes, d'une permanence téléphonique gratuite, d'un site Web et du matériel IEC distribué dans les écoles, les cafés et dans d'autres endroits où se rencontrent les jeunes. Au Salvador, les activités ont été interrompues à cause de l'opposition politique. Le fait que les jeunes puissent se rendre directement dans une pharmacie pour obtenir des services en santé de la reproduction donnait lieu à une certaine préoccupation.

Dans le cadre des évaluations dans les deux pays, des clients fictifs se sont rendus auprès de pharmaciens formés et non formés. Au Salvador, les jeunes ont signalé que 74 % des pharmaciens formés avaient une attitude amicale à leur égard alors que cette proportion n'était que de 53 % pour ceux non formés. Les jeunes ont également fait savoir que 67 % des pharmaciens formés s'intéressaient aux questions liées à la santé de la reproduction, comparé à 45 % de ceux non formés. Les pharmaciens formés étaient également plus susceptibles de recommander l'utilisation systématique du préservatif lors de chaque rapport sexuel et d'en expliquer le mode d'emploi. Les résultats provenant du Mexique étaient analogues sur les mêmes axes.[7]

Au Mexique, où les activités ont bénéficié d'une solide participation communautaire, la différence était notable entre les pharmaciens formés et les pharmaciens-témoins à bien des égards. On peut citer notamment la disponibilité du matériel promotionnel et du matériel informatif sur les méthodes contraceptives et la santé de la reproduction, le temps que consacrait le vendeur aux adolescents, la manière « amicale » dont étaient traités les adolescents et la satisfaction exprimée par ces derniers devant la compétence technique du personnel qui les a servi.[8]

Autant de résultats positifs qui ont valu au partenaire local, CELSAM, le soutien du ministère de la Santé pour étendre le projet à trois autres états au Mexique. CELSAM a distribué le matériel de formation et des modèles pour du matériel promotionnel, qui a été reproduit ensuite par des organisations du secteur public. Une formation a été dispensée à 520 pharmaciens et préparateurs en pharmacie travaillant dans 125 pharmacies.

En 2000-2001, le Population Council a collaboré avec Save the Children dans le cadre d'une autre étude pilote pour créer des pharmacies conviviales pour les jeunes, cette fois-ci en Bolivie. Une formation a été apportée au personnel des pharmacies portant sur les services conviviaux pour les jeunes et la santé de la reproduction de l'adolescent. Le projet a également mis au point et a diffusé du matériel IEC et a sensibilisé les adolescents au sujet de leurs droits en matière de sexualité et de reproduction. Pendant le déroulement du projet, son équipe a encouragé et facilité le dialogue entre les adolescents et le personnel des pharmacies pour négocier des améliorations de services. L'étude a prouvé un accroissement de la demande, tant chez les hommes que chez les femmes, pour une information contraceptive ainsi que des hausses de ventes de contraceptifs. Les enquêtes à l'aide de clients fictifs ont constaté bien des améliorations : une satisfaction plus grande de la part des clients, moins de discrimination par rapport à l'âge, un counseling amélioré et une utilisation accrue du matériel IEC. Par ailleurs, une information incomplète ou biaisée sur les options contraceptives a souvent été donnée aux clients fictifs.[9]

D'autres types de projets présentent plusieurs possibilités pour augmenter le nombre de pharmacies « amis-des-jeunes ». Au Mexique, un réseau national pour les jeunes, appelé Gente Joven, intervient par le biais de centres de santé, de programmes d'extension et de pharmacies, tous reliés par l'Association mexicaine de planification familiale (Mexfam). Autre développement prometteur pour les jeunes : la nouvelle attention qu'accordent les projets à la fourniture de médicaments antirétroviraux pour le VIH et autres infections, faisant appel notamment aux pharmacies. En 2005, le Global HIV/AIDS Initiative (GHAIN) au Nigeria a recruté six pharmaciens pour qu'ils deviennent les coordinateurs des pharmacies dans six états prioritaires de l'initiative. Ils évaluent les services dans les pharmacies hospitalières et de la communauté et organisent des rencontres avec les branches des associations pharmaceutiques locales. On espère que, dans cette optique, l'intérêt porté aux pharmacies accorde la place nécessaire aux jeunes.

## Dans le sillon de l'effort pilote

Nul doute, diverses études ont montré que les adolescents sexuellement actifs préfèrent obtenir des services dans les pharmacies, mais elles ont également noté que les pharmacies ne disposent pas actuellement des compétences ou connaissances pour fournir les services de qualité et le counseling adapté dont ont besoin les adolescents. Les projets pilotes ont non seulement offert de bons modèles

sur la manière de répondre aux besoins non satisfaits des adolescents sur le plan de la santé de la reproduction, mais il ont aussi mis en exergue les domaines devant être ciblés.

Les activités de formation doivent être adaptées au type de prestataire et, dans chaque pays, il faudra retenir les meilleurs moyens de motiver les pharmaciens à venir assister aux séances de formation. Les instituts de formation doivent également renforcer leurs capacités pédagogiques en travaillant avec des associations professionnelles de pharmacies et d'autres établissements d'enseignement.

Les systèmes de suivi et d'amélioration de la qualité doivent également être pris en compte au même titre que les liens avec les ministères de la Santé et autres organisations communautaires qui fournissent des services de santé. Un suivi régulier des pharmacies peut contribuer au maintien de la qualité des services et peut assurer que les nouveaux membres des personnels reçoivent eux aussi une formation axée sur les services conviviaux pour les jeunes. Une fois que les pharmacies sont prêtes à fournir ce type de services, des efforts plus ciblés sont nécessaires. Une information bien claire doit être donnée aux clients, par exemple à l'aide des insertions dans les produits indiquant où les services sont dispensés. Le matériel IEC visant les jeunes doit faire le rapprochement entre la disponibilité des services et un système d'identification des pharmacies conviviales.

L'adjonction de pharmacies conviviales pour les jeunes à la gamme existante de services permettra d'améliorer les connaissances et d'accroître l'utilisation de services par les jeunes de façon à contribuer à l'amélioration de la santé de la reproduction et à la prévention du VIH.

– Chris Parker

*Chris Parker est auteur et consultant indépendant. C'est l'auteur de divers articles, d'intérêt international, sur la santé de la reproduction pour Family Health International, le Population Council, la Fondation Ford et d'autres organisations.*

**RÉFÉRENCES**


1. Achmad SI, Westley SB. Indonesian survey looks at adolescent reproductive health. *Asia-Pac Popul Policy* 1999;51:1-4; Skibiak JP, Chambeshi-Moyo M, Ahmed Y. *Testing Alternative Channels for Providing Emergency Contraception to Young Women. Final Report.* New York: Population Council, 2001.

2. Ahmed Y, Ketata M, Skibiak J. *Emergency Contraception in Zambia: Setting a New Agenda for Research and Action*. Nairobi: Population Council, 1998; Bullock J. Raising awareness of emergency contraception. *Community Nurse* 1997;3(7):28-9; Sucato GS, Gardner JS, Koepsel TD. Adolescents' use of emergency contraception provided by Washington State pharmacists. *J Pediatr Adolesc Gynecol* 2001;14(4):163-69.

3. Skibiak.

4. Mayhew S, Khone N, Pepin J, et al. Pharmacists' role in managing sexually transmitted infections: policy issues and options for Ghana. *Health Policy Plann* 2001;16(2):152-60.

5. Program for Appropriate Technology in Health (PATH). Increasing youth access to services. *Directions in Global Health* 2004;1(1):4-5; Beitz J. Increasing access to reproductive health services through pharmacists. *Outlook* 2004;21(2):1-8. Accessible sur l'Internet au site : *http://www.path.org/publications/pub.php?id=931*; RxGen Pharmacy Project: Reaching Youth through Pharmacies. PATH. Accessible au site : *www.path.org/projects/rxgen_pharmacy_project.php*.

6. Carranza JM. *What Do Salvadoran Teens Think? Determining the Feasibility of Youth-Friendly Pharmacies: A Focus Group Report.* Washington DC: U.S. Agency for International Development/Commercial Market Strategies, 2003.

7. Commercial Market Strategies. Youth-friendly pharmacies, El Salvador and Mexico. Presentation to U.S. Agency for International Development, Washington, DC, Sept. 1, 2004.

8. Bonardi R, Berg R, Mitchell S. *Commercial Market Strategies Project Final Report.* Washington, DC: U.S. Agency for International Development/Commercial Market Strategies, 2004.

9. Save the Children. *Youth-Friendly Pharmacies in Bolivia.* Westport, CT: Save the Children, 2004. Accessible sur l'Internet au site : *www.savethechildren.org/publications/ARSH/Bolivia_glossy.pdf.*



**Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter :**

YouthNet

2101 Wilson Boulevard
Suite 700
Arlington, VA 22201
Etats-Unis

téléphone
(703) 516-9779

fax
(703) 516-9781

courriel
youthnet@fhi.org

site Web
www.fhi.org/youthnet



**Optic'Jeune** est une initiative de YouthNet, un programme de cinq ans financé par l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (USAID) dont l'objectif est d'améliorer la santé de la reproduction et la prévention du VIH chez les jeunes. Le programme est dirigé par Family Health International (FHI) dans le cadre d'un partenariat avec CARE USA et RTI International.

Novembre 2005